

Las funciones son las que se encuentran definidas en el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011 que relaciono a continuación:

1. Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de usuarios de los servicios de Comunicaciones.
2. Ordenar las modificaciones a los contratos entre proveedores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos.
3. Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.
4. Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.
5. Resolver los recursos de apelación interpuestos en contra de las decisiones proferidas en primera instancia por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones, así como el de queja, en los casos que corresponda.
6. Tramitar y decidir las quejas o reclamaciones que se presenten por el incumplimiento de las disposiciones sobre protección al consumidor respecto de usuarios de servicios postales y del régimen de protección a usuarios de los servicios postales y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.
7. Resolver los recursos de apelación o queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los operadores de los servicios postales.
8. Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de PQR y solicitudes de indemnización no atendidas adecuadamente por los operadores de servicios postales dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.
9. Resolver los recursos de reposición que sean interpuestos contra los actos que expida, salvo lo previsto en los numerales 5 y 7 del presente artículo, decisiones contra las que no procede recurso alguno.
10. Resolver las solicitudes de revocatoria directa contra los actos que expida.
11. Informar periódicamente al Superintendente Delegado sobre el estado de los asuntos de su dependencia y el grado de ejecución de sus programas.
12. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la [dependencia](#).